



(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

El Indecopi fiscaliza que empresas cuenten con consentimiento de los ciudadanos para ofrecer productos y servicios, a través de llamadas, mensajes de texto y correos electrónicos

- ✓ En el *whatsapp* No Insista 999 273 647 se han recibido 7 018 reportes de comunicaciones enviadas por las empresas sin consentimiento previo.
- ✓ Empresas de telefonía, bancos y seguros son las más reportadas por efectuar publicidad sin consentimiento de las y los consumidores.

El Indecopi ha recibido 7 018 reportes de ciudadanos al *whatsapp* No Insista, manifestando que recibieron llamadas promocionales sobre productos o servicios no solicitados. Dichas llamadas habrían sido realizadas por 243 proveedores, entre diciembre del año pasado a la fecha.

Como se sabe, hace seis meses fue modificado el Código de Protección y Defensa del Consumidor (artículo 58.1 literal e), estableciendo que los proveedores deben contar con el consentimiento previo de las personas para ofrecerles productos y servicios a través de llamadas, mensajes de texto y correos electrónicos.

En esa línea, y con el fin de facilitar las acciones de fiscalización, el Indecopi habilitó el '*WhatsApp No Insista*' **999 273 647**; implementado por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), para recibir los reportes y evidencia de la ciudadanía sobre llamadas, mensajes de texto y correos recibidos sin contar con su consentimiento.

Cabe precisar que, durante diciembre 2018 la GSF recibió 460 reportes; en enero, 2 213; en febrero, 2 737; y en lo que va de marzo, 1 608 reportes al número de *whatsapp* mencionado.

Los diez proveedores con más reportes corresponden a los siguientes sectores:

Sector	Número de reportes
Telefonía	1210
Banca	898
Seguros	270
Educación	255

¿Para qué sirve el '*WhatsApp No Insista*'?

Sirve para que las y los consumidores que reciban llamadas, mensajes textos o correos electrónicos de empresas que ofrecen productos y servicios sin su consentimiento, puedan reportar estos casos. Revisa aquí el IndecoTip: <https://bit.ly/2Ue2HIU>

¿Y para qué no sirve?

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

No sirve para interponer un reclamo o denuncia contra una empresa, ni bloquear los números o correos electrónicos reportados.

¿Qué datos deben proporcionar las y los consumidores para hacer efectivo su reporte?

1. Nombre completo de la persona que recibe las comunicaciones.
2. DNI de la persona que recibe las comunicaciones.
3. Correo electrónico de la persona que recibe las comunicaciones.
4. Nombre de la empresa o proveedor que envía las comunicaciones.
5. Detalle de los productos o servicios que promociona el proveedor.
6. Número telefónico y/o correo electrónico desde el que realizó la promoción, enviando una captura de pantalla de la comunicación (registro de llamadas, mensajes o correos electrónicos).
7. Fecha y hora de las comunicaciones recibidas.

Cabe destacar que, gracias a esta aplicación, el Indecopi fortalece sus acciones de fiscalización pues se trata de una herramienta que permitirá al público reportar de forma sencilla e inmediata estos hechos evitando actividades promocionales, conforme a lo señalado en el artículo 58.1 literal e) del Código. Hasta el momento la GSF ha iniciado 84 supervisiones.

La institución exhorta al empresariado a implementar los mecanismos idóneos para respetar los derechos de los consumidores, cumpliendo con solicitar de manera clara y previa el consentimiento para promocionar sus productos y servicios a través de llamadas telefónicas, mensajería instantánea o correos electrónicos. Asimismo, con habilitar canales sencillos y oportunos para que los consumidores puedan revocar los consentimientos previamente brindados, de ser el caso.

Lima, 28 de marzo de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio